

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Фейгельман Наталия Владимировна
Должность: Директор
Дата подписания: 10.05.2021 12:38:55
Уникальный программный ключ:
7320cc04697f2406afb213160141971ff321e42ecf58366b5e9f71236d8e4b5b



**Частное образовательное учреждение
профессионального образования
Тульский техникум Экономики и управления**

ПРИНЯТА
Педагогическим Советом
Протокол № 5 от «27» августа 2020г.
Председатель  Н.В. Фейгельман

УТВЕРЖДАЮ

Директор  Н.В. Фейгельман



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
ОП.01. Психология делового общения**

по специальности
43.02.10 «Туризм»
(очная форма)

г. Тула 2020 г.

Рабочая программа учебной дисциплины разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) среднего профессионального образования (далее СПО) 43.02.10 Туризм, утвержденного приказом Минобрнауки России от 07.05.2014г. №474.

Организация-разработчик: Частное образовательное учреждение профессионального образования Тульский техникум Экономики и управления

Разработчик:
преподаватель Кадисон И.В.

Председатель ПЦК «Сфера услуг» Е.С. Щербакова

СОДЕРЖАНИЕ

- 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ
УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ**
- 4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ
ДИСЦИПЛИНЫ**

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ «ПСИХОЛОГИЯ ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ»

1.1. Место дисциплины в структуре образовательной программы:

Учебная дисциплина «Психология делового общения» является обязательной частью профессионального учебного цикла образовательной программы в соответствии с ФГОС по специальности СПО 43.02.10 «Туризм».

Учебная дисциплина «Психология делового общения» обеспечивает формирование общих компетенций по всем видам деятельности ФГОС по специальности 43.02.10 «Туризм».

Особое значение дисциплина имеет при формировании и развитии следующих компетенций: ОК1 – ОК 9, ПК 1.1 - 1.4, 2.1 - 2.5, 3.1, 3.4, 4.1, 4.2.

1.2. Цель и планируемые результаты освоения дисциплины:

В рамках программы учебной дисциплины обучающимися осваиваются умения и знания

Код ПК, ОК	Умения	Знания
ОК 1	планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения; устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами;	цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды.
ОК 2		
ОК 3		
ОК 4		
ОК 5		
ОК 6		
ОК 7		
ОК 8		
ОК 9		
ПК 1.1		
ПК 1.2		
ПК 1.3		
ПК 1.4		
ПК 2.1		
ПК 2.2		
ПК 2.3		
ПК 2.4		
ПК 3.1		
ПК 3.4		
ПК 4.1		
ПК 4.2		

2. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

2.1. Объем учебной дисциплины и виды учебной работы

Вид учебной работы	Объем часов
Объем образовательной программы учебной дисциплины	72
в том числе:	
теоретическое обучение	16
практические занятия (<i>если предусмотрено</i>)	32
Самостоятельная работа	24
Промежуточная аттестация	Другая форма контроля

2.2. Тематический план и содержание учебной дисциплины ОП.01. Психология делового общения

Наименование разделов и тем	Содержание учебного материала и формы организации деятельности обучающихся	Объем часов	Коды компетенций, формирование которых способствует элемент программы
1	2	3	4
Раздел 1. Деловое общение, структура коммуникативного акта и условия установления контакта		16	ОК1 – ОК 9, ПК 1.1 - 1.4,2.1 -2.5,3.1, 3.4,4.1, 4.2.
Тема 1.1. Структура общения. Коммуникативный акт и его структура и условия установления контакта	Содержание учебного материала	4	ОК1 – ОК 9, ПК 1.1 - 1.4,2.1 -2.5,3.1, 3.4,4.1, 4.2.
	1. Введение в курс дисциплины. Основная терминология делового общения. 2. Структура общения и три уровня анализа. Различные подходы к проблеме структуры общения		
	3. Функции общения. Сущность общения: его функции, стороны, виды, формы, барьеры 4. Межличностная коммуникация. Структура речевой коммуникации. Вербальное общение как наиболее исследованная разновидность человеческой коммуникации. Особенности невербальной коммуникации.		
	5. Успешность коммуникации и коммуникативные навыки. Установление обществом в коммуникативной среде регламентированных коммуникативных конвенций. 6. Модели коммуникативной личности. Общение индивидов с использованием своей коммуникативной компетенции. Стратегия и тактика коммуникативного поведения, накопление определенного опыта.		
	7. Групповая и массовая коммуникация. Группа: роли, лидерство, коммуникация. Основные параметры, отличающие коммуникацию массовую от групповой. 8. Организация: структура, отношения, коммуникационные потоки		

	Формальная, неформальная коммуникация: правила грамматики внутригруппового общения		
	В том числе практических занятий		
	1. Проведение дискуссии на тему «Этика и ее важность».Описание нарушений культурной составляющей речевого сообщения. 2. Описание коммуникативного поведения политического деятеля на примере видеофрагмента (обычное интервью или ток-шоу, предвыборная или кризисная ситуация). 3. Описание нарушений культурной составляющей речевого сообщения 4. Проведение типологического анализа коммуникативного акта (события). Проведение личностного анализа коммуникативного события	8	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Составление словаря основных терминов делового общения Проведение анализа коммуникативного поведения политического деятеля на примере видеофрагмента (обычное интервью или ток-шоу, предвыборная или кризисная ситуация). Разработка презентационного материала на тему «Основные этапы направления развития этики и коммуникативного общения»	4	
Раздел 2. Нормы и правила профессионального поведения и этикета		12	ОК1 – ОК 9, ПК 1.1 - 1.4,2.1 -2.5,3.1, 3.4,4.1, 4.2.
Тема 2.1. Нормы делового поведения. Профессиональный этикет	Содержание учебного материала		
	1.Нормы делового этикета и их значение в бизнесе. Понятие социальных норм и их основные функции		
	2. Основные принципы профессиональной этики. Деловой этикет. Принципы и развитие		
	3. Профессия и специальность. Профессионализм как нравственная черта этики.	2	ОК1 – ОК 9, ПК 1.1 - 1.4,2.1 -2.5,3.1, 3.4,4.1, 4.2.
	4. Виды профессиональной этики. Кодексы профессиональной этики. Шесть основных заповедей делового этикета. Основные кодексы профессиональной этики		
	В том числе практических занятий		
	1. Составление эссе на тему «Бизнес и этикет – их совместимость».	8	

	<p>2. Разработка ситуаций общения на тему: «Правила поведения в стандартных ситуациях» по разделам: - Встреча и знакомство (приветствие, представление, рукопожатие и т.д.) - Деловая беседа. Особенности ведения телефонного разговора. - Позитивные и негативные высказывания (комплимент, признательность, замечание, критика) - Деловой костюм и необходимые аксессуары. 3. Написание деловых писем, запросов, поздравлений и др. 4. Проведение круглого стола на тему «Проблемы и перспективы профессионального этикета»</p>		
	<p>Самостоятельная работа обучающихся Подбор материалов по теме «Современная профессиональная этика»</p>	2	ОК1 – ОК 9, ПК 1.1 - 1.4,2.1 -2.5,3.1, 3.4,4.1, 4.2.
Раздел 3. Механизмы взаимопонимания в общении		40	ОК1 – ОК 9, ПК 1.1 - 1.4,2.1 -2.5,3.1, 3.4,4.1, 4.2.
Тема 3.1. Механизмы взаимопонимания в общении	<p>Содержание учебного материала</p> <p>1. Психологическая структура взаимопонимания. Правильное использование индивидуальных точек зрения на объект понимания</p> <p>2. Возможности и границы взаимопонимания. Неограниченные возможности взаимопониманий между людьми</p> <p>3. Идентификация как основа и инструмент взаимопонимания. Ограниченность идентификации.</p> <p>4. Эмпатия. Уровни эмпатии. Эмоциональная природа эмпатии</p> <p>5. Аттракция. Средства достижения аттракции. Процесс формирования привлекательности. Имя как средство аттракции. Визуальный контакт и аттракция.</p> <p>6. Рефлексия. Осознание особенностей своей личности, независимость от прошлого, ориентация в</p>	2	ОК1 – ОК 9, ПК 1.1 - 1.4,2.1 -2.5,3.1, 3.4,4.1, 4.2.

	настоящем и будущем.		
	В том числе практических занятий		
	Подбор примеров открытой, закрытой и отстраненной позиций коммуникатора.	2	ОК1 – ОК 9, ПК 1.1 - 1.4,2.1 -2.5,3.1, 3.4,4.1, 4.2.
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Подбор материалов по теме «Влияет ли общение на становление личности» Проведение небольшого исследования на тему: Подарок как средство межличностной коммуникации. Просмотр роликов и анализ содержания рекламы по требованиям преподавателя	4	ОК1 – ОК 9, ПК 1.1 - 1.4,2.1 -2.5,3.1, 3.4,4.1, 4.2.
Тема 3.2. Этические принципы общения	Содержание учебного материала		
	1. Общение «сверху-вниз». Искусство и успех делового общения. Этические нормы и принципы.		
	2. Деловое общение «снизу-вверх». Этические нормы и принципы, которые можно использовать в общении с руководителем.		
	3. Этика делового общения «по горизонтали». Общение между коллегами (руководителями или рядовыми членами группы)		
	4. Этические и культурные требования к выступлению в аудитории. Этапы подготовки и проведения публичного выступления.		
	5.Способы выступления с речью. Установление контакта с аудиторией. Поза, жесты, мимика оратора.		
	В том числе практических занятий	2	
	Проведение деловой игры «Мы руководим, нами руководят»		
Самостоятельная работа обучающихся			
Разработка свода этических норм в трудовом коллективе Подбор необходимого материала, содержания публичного выступления Составление плана, распределение собранного материала в необходимой логической последовательности	4		ОК1 – ОК 9, ПК 1.1 - 1.4,2.1 -2.5,3.1, 3.4,4.1, 4.2.
Тема 3.3. Правила и приемы общения,	Содержание учебного материала		
	1. Этика и психология деловых бесед и переговоров. Правила переговоров.	2	ОК1 – ОК 9, ПК 1.1 - 1.4,2.1 -2.5,3.1, 3.4,4.1,

слушания, ведения беседы, убеждения	2. Основные требования к деловому разговору. Описание требований правильности, точности, краткости и доступности речи.		4.2.
	3. Риторический инструментарий деловой речи. Этические принципы деловой беседы		
	4. Разработка стратегий беседы. Общие принципы и направления работы по подготовке и проведению беседы		
	5. Общие правила запоминания. Ведение записей. Проверка подготовленности к беседе		
	В том числе практических занятий		
	Составление резюме на работу Составление плана деловой беседы с работодателем Дидактическая игра «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях»	4	
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Подбор материала для дидактической игры «Фрустрирующие ситуации в деловых отношениях» Литературная обработка речи. Заучивание, запоминание текста	4	
Тема 3.4. Правила взаимоотношений в трудовом коллективе	Содержание учебного материала		ОК1 – ОК 9, ПК 1.1 - 1.4,2.1 -2.5,3.1, 3.4,4.1, 4.2.
	1. Культура общения в трудовом коллективе Социально-психологический климат и деловые взаимоотношения в коллективе.		
	2. Межличностные отношения малых групп. Структура межличностного общения или обмена деловой и личной информацией		
	3. Взаимоотношения внутри коллектива. Выбор оптимального поведения руководителя		
	4. Адаптация персонала. Особенности набора и обучения персонала. Беспрепятственное вхождение в коллектив	2	
	5. Виды и способы разрешения конфликтов. Конфликты по вертикали. Инновационные конфликты. Семейные конфликты		
	6. Конструктивное разрешение конфликта Формы и критерии завершения конфликтов. Условия и факторы конструктивного разрешения конфликта. Логика, стратегии и способы разрешения конфликта Переговорный процесс при межличностном конфликте		
	В том числе практических занятий		
	Разработка путей решения из различных ситуаций, предложенных преподавателем: Межличностные отношения в малых группах. Корпоративная культура. Виды	4	

	взаимоотношений в коллективе. Написание эссе на тему «Если бы я на 24 ч стал невидимым».		
	Самостоятельная работа обучающихся	2	
	Решение ситуационных задач по теме: «Идентификация конфликтов» Подбор материала для семинара на тему «Деловое общение руководителя и подчиненного»		
Тема 3.5. Индивидуальные особенности партнеров в общении	Содержание учебного материала	2	ОК1 – ОК 9, ПК 1.1 - 1.4,2.1 -2.5,3.1, 3.4,4.1, 4.2.
	1. Оценка личности и самооценка Индивидуальные особенности личности, проявляющиеся в поведении, деятельности, общении.		
	2. Эмоции. Психологические особенности делового общения		
	3. Индивидуальные особенности личности. Различные свойства личности		
	4. Диагностика уровня эмоционального выгорания. Особенности эмоционального выгорания сотрудников		
	Самостоятельная работа обучающихся		
	Подбор информационных источников в сети Интернет по заданной теме.	2	
	В том числе практических занятий	2	
Проведение круглого стола на тему «Современная профессия»			
Промежуточная аттестация	2		
Всего:	72		

3. УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Для реализации программы учебной дисциплины должны быть предусмотрены следующие специальные помещения:

Лаборатория коммуникативных тренингов, оснащенная оборудованием: посадочные места по количеству обучающихся, рабочее место преподавателя, доска, книжный шкаф, стенды, дидактический материал; техническими средствами обучения: компьютер, мультимедийный проектор.

3.2. Информационное обеспечение реализации программы

Для реализации программы библиотечный фонд образовательной организации должен иметь печатные и/или электронные образовательные и информационные ресурсы, рекомендуемые для использования в образовательном процессе

3.2.1. Электронные издания (электронные ресурсы)

1. Рамендик, Д. М. Психология делового общения : учебник и практикум для среднего профессионального образования / Д. М. Рамендик. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 207 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-06312-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт
2. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для среднего профессионального образования / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 247 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09063-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт
3. Чернышова, Л. И. Психология общения: этика, культура и этикет делового общения : учебное пособие для среднего профессионального образования / Л. И. Чернышова. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 161 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-10547-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт
4. Электронно-библиотечная система «ЮРАЙТ» - <https://www.biblio-online.ru>
5. Электронно-библиотечная система ««IPRBooks»» - <http://www.iprbookshop.ru>

3.2.2. Дополнительные источники

1. Виговская, М. Е. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / М. Е. Виговская, А. В. Лисевич, В. О. Корионова. — 2-е изд. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 96 с. — ISBN 978-5-4486-0366-2, 978-5-4488-0201-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS
2. Захарова, И. В. Психология делового общения : практикум для СПО / И. В. Захарова. — Саратов : Профобразование, Ай Пи Ар Медиа, 2019. — 130 с. — ISBN 978-5-4488-0358-1, 978-5-4497-0199-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS
3. Логутова, Е. В. Психология делового общения : учебное пособие для СПО / Е. В. Логутова, И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина. — Саратов : Профобразование, 2020. — 196 с. — ISBN 978-5-4488-0688-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS

4. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Результаты обучения	Критерии оценки	Методы оценки
<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать: цели, функции, виды и уровни общения; роли и ролевые ожидания в общении; специфику делового общения, структуру коммуникативного акта и условия установления контакта; нормы и правила профессионального поведения и этикета; механизмы взаимопонимания в общении; техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; этические принципы общения; влияние индивидуальных особенностей партнеров на процесс общения; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов; закономерности формирования и развития команды.</p>	<p>распознавание алгоритмов выполнения работ в профессиональной и смежных областях; определение методов работы в профессиональной и смежных сферах; выбор оптимальной структуры плана для решения задач; понимание порядка оценки результатов решения задач профессиональной деятельности; выбор наиболее оптимальных источников информации и ресурсов для решения задач и проблем в профессиональном и/или социальном контексте; ориентирование в актуальной нормативно-правовой документации; современной научной и профессиональной терминологии; понимание психологических основ деятельности коллектива, психологических особенностей личности; владение знаниями основ работы с документами, подготовки устных и письменных сообщений; знание основ компьютерной грамотности; знание правил написания и произношения слов, в т.ч. и профессиональной лексики.</p>	<p>Устный опрос, тестирование, Выполнение практических работ</p>

<p>В результате освоения дисциплины обучающийся должен уметь:</p> <p>планировать, прогнозировать и анализировать деловое общение; применять техники и приемы эффективного общения в профессиональной деятельности; использовать приемы саморегуляции поведения в процессе межличностного общения;</p> <p>устанавливать деловые контакты с учетом особенностей партнеров по общению и соблюдением делового этикета; использовать эффективные приемы управления конфликтами.</p>	<p>владение актуальными методами работы в профессиональной и смежных сферах; эффективное выявление и поиск информации, составление оптимального плана действий, анализ необходимых для выполнения задания, ресурсов; осуществление исследовательской деятельности, приводящей к оптимальному результату; демонстрация гибкости в общении с коллегами, руководством, подчиненными и заказчиками; применение средств информационных технологий для решения профессиональных задач; эффективное использование современного программного обеспечения; кратко и четко формулировать свои мысли, излагать их доступным для понимания способом.</p>	<p>Оценка результатов выполнения практической работы</p>
---	--	--